

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD.
LEY 1474 DE 2011**

**PRIMER SEMESTRE
2024**

**ANTONIO EDUARDO VELEZ OTERO
COORDINADOR DE CONTROL INTERNO**

BOGOTÁ D.C., JULIO 2024

INTRODUCCIÓN

La Oficina Coordinadora del Control Interno, en cumplimiento de lo establecido en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que determinó: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, y con el objetivo de determinar el desempeño en el proceso de las PQRSD de la Cámara de Representantes, procede a rendir el presente informe y a realizar las recomendaciones necesarias que permitan fortalecer dicho proceso.

MARCO NORMATIVO

- **Ley 190 de 1995, (junio 06)** *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”*
- **Ley 1474 de 2011 (julio 12)** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- **Ley 1712 DE 2014 (marzo 6)** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*
- **Decreto 0103 de 2015 (enero 20)** *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”*
- **Ley 1755 de 2015 (junio 30)** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- **Resolución 3137 de 2008,** *“Por la cual se adopta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en la Cámara de Representantes”.*
- **Resolución 1331 de 2017 (junio 16),** *“Por la cual se adoptan las medidas para incentivar la transparencia, la participación ciudadanía y el control social de la gestión, los espacios de la rendición de cuentas, el acceso a la información de cara a la ciudadanía”*

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, fue necesario que las dependencias vinculadas con el proceso de las PQRSD de la Cámara de Representantes suministraran los informes mensuales y trimestrales del desarrollo que cada una de ellas les dio a las PQRSD.

EJECUCIÓN

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011, que establece en su "ARTÍCULO 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

La Cámara de Representantes por medio de la Resolución 3137 de 2008, estableció la responsabilidad y el procedimiento de la atención a las PQRSD, de la siguiente manera:

- **SECRETARÍA GENERAL:** Se otorga a la Secretaría General la competencia como líder de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Cámara de Representantes, por lo tanto, es la responsable de mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.
- **UAC:** Coordinar el funcionamiento de la UAC, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, trámite o traslado de las PQRSD recibidas en el Congreso de la República a través de los medios virtuales y/o presenciales definidos para esta dependencia.
- **DIVISIÓN JURÍDICA:** Coordinar junto con la Dirección Administrativa la oportuna y eficaz recepción, registro, y traslado de las PQRSD recibidas de manera física en la sede Administrativa.

OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO

| | |
|---------|----------------|
| CÓDIGO | EI.CI.1-F6 |
| VERSIÓN | 01-2016 |
| PÁGINA | Página 4 de 12 |

- **CORRESPONDENCIA:** Coordinar el funcionamiento de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, y entrega de las PQRSD recibidas de manera física en el Edificio Nuevo del Congreso.
- **CONTROL INTERNO:** Realizar la evaluación aleatoria a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante la Cámara de Representantes.
- **JEFES DE LAS DEPENDENCIAS:** Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que le sean asignadas, evitando el incumplimiento de los términos legales vigentes.

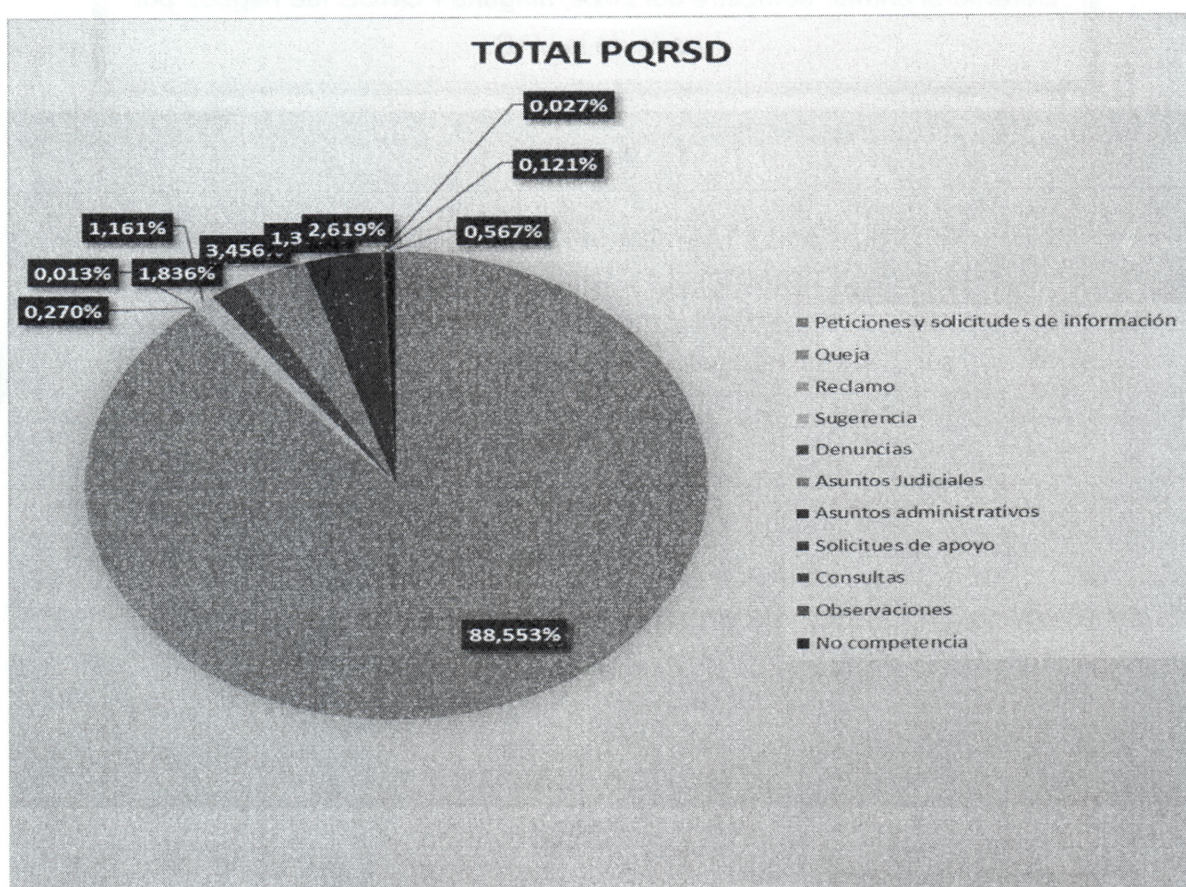
INFORME SEMESTRAL DE PQRSD RECEPCIONADAS POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

Según la información suministrada por todas las dependencias que hacen parte de la entidad, en el primer semestre de 2024, se recibieron las siguientes PQRSD:

| TIPO DE PQRSD | TOTAL |
|--------------------------|-------|
| PETICIONES Y SOLICITUDES | 6.560 |
| RECLAMO | 1 |
| QUEJA | 20 |
| DESACATO | 0 |
| DENUNCIA | 136 |
| COMENTARIOS | 8 |
| SUGERENCIAS | 86 |
| SOLICITUD DE APOYO | 194 |
| ASUNTOS JUDICIALES | 256 |
| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS | 102 |

| | |
|-------------------------|-------|
| CONSULTA | 2 |
| TRASLADO NO COMPETENCIA | 42 |
| TOTAL, PQRSD RECIBIDAS | 7.407 |

RELACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

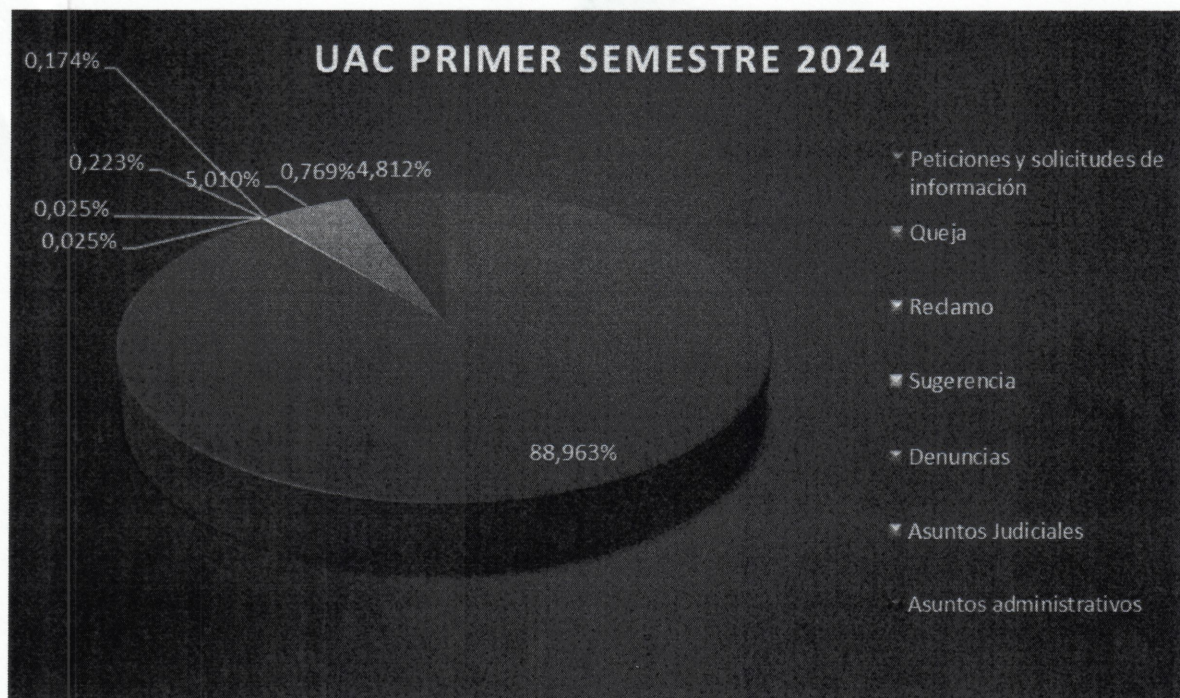


• **PQRSD RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

| TIPO PQRSD | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|------------|----------------------|
| Petición | 3587 |
| Reclamo | 1 |
| Queja | 1 |
| Denuncia | 7 |

| | |
|-------------------------|-------------|
| Sugerencia | 9 |
| Solicitud de Apoyo | 194 |
| Asuntos Judiciales | 202 |
| Asuntos Administrativos | 31 |
| Total | 4032 |

Durante el primer semestre del 2024, ninguna PQRSD fue negada por parte de la UAC.



• COMISIÓN SEGUNDA

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|----------------|----------------------|
| Petición | 149 |
| Denuncia | 4 |
| Queja | 2 |
| No competencia | 23 |

| | |
|-------|-----|
| Total | 178 |
|-------|-----|

- COMISIÓN CUARTA CONSTITUCIONAL

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 15 |
| Consulta | 1 |
| Denuncia | 1 |
| Total | 17 |

- COMISIÓN QUINTA

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 13 |
| Total | 13 |

- COMISIÓN DE INVESTIGACION Y ACUSACION

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 1833 |
| Denuncias | 13 |
| Total | 1846 |

- DIVISIÓN DE SERVICIOS

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------------|----------------------|
| Petición | 26 |
| Queja | 4 |
| Denuncia | 2 |
| Asuntos judiciales | 1 |
| Total | 33 |

- PRESIDENCIA CAMARA DE REPRESENTANTES**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|-------------------------|----------------------|
| Petición | 247 |
| Queja | 13 |
| Denuncia | 80 |
| Asuntos judiciales | 50 |
| Asuntos administrativos | 67 |
| Consultas | 1 |
| Comentarios | 8 |
| Observaciones | 3 |
| Total | 475 |

- HONORABLE REPRESENTANTE JULIA MIRANDA**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 143 |
| Sugerencia | 18 |
| Denuncia | 2 |
| Total | 163 |

- HONORABLE REPRESENTANTE JORGE MENDEZ HERNANDEZ**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|----------------|----------------------|
| Petición | 30 |
| Sugerencia | 21 |
| Denuncia | 2 |
| No competencia | 11 |
| Total | 124 |

- HONORABLE REPRESENTANTE KATHERINE MIRANDA**

**OFICINA COORDINADORA
DEL CONTROL INTERNO**

| | |
|---------|----------------|
| CÓDIGO | EI.CI.1-F6 |
| VERSIÓN | 01-2016 |
| PÁGINA | Página 9 de 12 |

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 81 |
| Denuncias | 20 |
| Total | 101 |

• **HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO GARCIA RIOS**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------------|----------------------|
| Petición | 52 |
| Asuntos Judiciales | 1 |
| Total | 53 |

• **HONORABLE REPRESENTANTE PIEDAD CORREAL RUBIANO**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 18 |
| Sugerencia | 10 |
| Total | 28 |

• **HONORABLE REPRESENTANTE JOSE ALEJANDRO MARTINEZ SANCHEZ**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 30 |
| Total | 30 |

• **HONORABLE REPRESENTANTE FLORA PERDOMO ANDRADE**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|----------------|----------------------|
| Petición | 27 |
| No competencia | 1 |
| Total | 28 |

- HONORABLE REPRESENTANTE ERMES PETE VIVAS

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------------|----------------------|
| Petición | 63 |
| Asuntos judiciales | 1 |
| No competencia | 1 |
| Total | 65 |

- HONORABLE REPRESENTANTE WILMER CASTELLANOS

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------------|----------------------|
| Petición | 58 |
| Sugerencia | 32 |
| Denuncia | 1 |
| Asuntos Judiciales | 1 |
| Observaciones | 2 |
| Total | 94 |

- HONORABLE REPRESENTANTE ANGELA MARIA VERGARA GONZALEZ

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 34 |
| Total | 34 |

- HONORABLE REPRESENTANTE JHON FREDI VALENCIA CAICEDO

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|-------------------------|----------------------|
| Petición | 17 |
| Sugerencia | 5 |
| Denuncia | 1 |
| Asuntos administrativos | 4 |

**OFICINA COORDINADORA
DEL CONTROL INTERNO**

| | |
|---------|-----------------|
| CÓDIGO | EI.CI.1-F6 |
| VERSIÓN | 01-2016 |
| PÁGINA | Página 11 de 12 |

| | |
|----------------|-----------|
| No competencia | 6 |
| Total | 33 |

• **HONORABLE REPRESENTANTE JUAN DANIEL PEÑUELA**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------------|----------------------|
| Petición | 35 |
| Asuntos Judiciales | 1 |
| Total | 36 |

• **HONORABLE REPRESENTANTE OLGA BEATRIZ GONZALEZ CORREA**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------------|----------------------|
| Petición | 16 |
| Asuntos Judiciales | 2 |
| Total | 18 |

• **HONORABLE REPRESENTANTE HAIVER RINCON GUTIERREZ**

| TIPO | PRIMER SEMESTRE 2024 |
|--------------|----------------------|
| Petición | 26 |
| Denuncia | 3 |
| Sugerencia | 1 |
| Total | 30 |

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Oficina de Planeación y Sistemas, como líder responsable del correcto y efectivo funcionamiento del sistema de PQRSD, darle estricto cumplimiento a lo ordenado mediante Circular 080 de 2022, en la cual todas las dependencias y Unidades de trabajo legislativo de la Cámara de Representantes debe remitir dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes el informe del desempeño del proceso de PQRSD por medio del Formato aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del día 28 de enero de 2022, mediante acta No.1. a la Oficina Coordinadora

OFICINA COORDINADORA
DEL CONTROL INTERNO

| | |
|---------|-----------------|
| CÓDIGO | EI.CI.1-F6 |
| VERSIÓN | 01-2016 |
| PÁGINA | Página 12 de 12 |

de Control Interno con el fin de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual determino "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

2. Se recomienda a todas las dependencias y Unidades de trabajo legislativo de esta corporación la importancia de responder los derechos de petición, los cuales deben ser oportunos. Si no se cumple con este requisito se estaría vulnerando un derecho constitucional establecido en su artículo 23.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el día 29 de Julio de 2024.



ANTONIO EDUARDO VELEZ OTERO
COORDINADOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: María Jose Barrera, Karen Carrillo R., Angie Hernández, John Sebastián Castañeda
Revisó: Nidia Clemencia Hernández.